

שירות לאזרחים ותיקים



דו"ח שנתי

2024



- כחלק מהרצון לשפר את רמות השירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים (גילאים 67 ומעלה) פרסמה רשת שוק ההון, ביטוח וחיסכון מספר חוזרים שנכנסו לתוקף, לעניין זה, החל מתאריך 2.7.2022
1. חוזר 2022-9-1 וחוזר 2022-9-17 שעניינו שירות ללקוחות גופים מוסדיים.
 2. חוזר 2022-9-2 שעניינו בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור.
 3. חוזר 2022-9-3 שעניינו הסדרת אופן התנהלותם של הגופים המפוקחים במסגרת בירור תלונות ציבור.
 4. חוזר 2022-1-1 וחוזר 2022-1-10 שעניינם צירוף לביטוח.

מדיניות השירות לאזרחים ותיקים

כלל ביטוח ופיננסים פועלת רבות לשיפור השירות שהיא מעניקה לאזרחים ותיקים, במקביל ליישום הוראות רשות שוק ההון בנושא, כך שיתאימו לצרכי אוכלוסייה זו. החברה ביצעה התאמה מקיפה ומפורטת בכל הנוגע לשירות לאזרחים הוותיקים, לרבות במסגרת הפניות לשירות הלקוחות, בתהליכי צירוף לביטוח, יישוב תביעות ועוד. בתוך כך, גובשה ואושרה מדיניות למתן שירות לאזרחים ותיקים, כמו גם הוגדרו נוהל ותוכנית עבודה ליישום המדיניות.

ממונה אזרחים ותיקים

סמנכ"ל השירות של החברה, ניר לאוטמן - NIRLAU@CLAL-INS.CO.IL, משמש כ"ממונה אזרחים ותיקים", ומרכז את יישום מדיניות החברה בנושא.

הכשרת נותני השירות

בוצעו הכשרות ייעודיות וריענונים למוקדנים, למשווקים ולנותני שירות לאזרחים ותיקים, במטרה שיעניקו מענה מקצועי ושירותי, המותאם לציבור זה.

הוגדר נתב שיחות ייעודי לאזרחים הוותיקים, המזהה אזרח ותיק לפי מספר תעודת הזהות שלו, ללא צורך בהקלדת קוד סודי, ומפנה אוטומטית לנציגי שירות. במהלך ההמתנה לנציג, מצוין מיקום השיחה בתור, וניתנת הודעה בדבר האפשרות לצרף לשיחה גורם נוסף מטעמו של הפונה.

פניות שירות

החברה מבצעת פניות טלפוניות יזומות לאזרחים ותיקים לטובת מתן הסבר ומידע מהותי בצמתיים מרכזיים בחיי המבוטחים. הפניות מבוצעות על ידי נציגי שירות מיומנים שעברו הכשרה למתן שירות לאזרחים ותיקים, וכוללות מידע שירותי בלבד.

קיימת התראה, במערכות החברה התומכות, אודות השתייכות הפונה לאוכלוסיית אזרחים הוותיקים כך שנותן השירות יעניק לפונה את השירות המותאם לו.

במקרים בהם, במסגרת שיחת השירות, נותן השירות מזהה שהאזרח הוותיק אינו מבין את ההשלכות או המידע שנמסר לו על ידי נציג החברה, מוצע לו בשנית לצרף לשיחה גורם נוסף מטעמו.

צירוף לביטוח

בוצעה הכשרה ייעודית ומקיפה, באמצעות חברה המתמחה בנושא, לכלל נותני השירות והמכירות בחברה, ולסוכני ביטוח, אודות דגשים מיוחדים לציבור האזרחים הוותיקים.

במסגרת ההכשרה ניתנו כלים ומיומנויות לביצוע מכירות לאזרחים ותיקים, בהתאמה למאפייניהם הייחודיים בנוסף, החברה ביצעה הדרכת ריענון שנתית לכלל העובדים העוסקים בשיווק או בשירות, לציבור זה.

בוצע עדכון לנהלי העבודה בכל הקשור לשיווק יזום לאזרחים ותיקים, כך שכל שיווק יזום לאזרח ותיק יבוצע באופן דו שלבי, זאת בהתאם למדיניות החברה ולהוראות החוזר.

יישוב תביעות

בוצעה הדרכת ריענון שנתית ייעודית לכל נציגי השירות במערך התביעות אודות דגשים ייחודיים לאוכלוסיית הגיל השלישי המוכשרים להעניק מענה מיטבי ומותאם לאזרחים ותיקים, לרבות ליווי אישי ככל הניתן.

החל מכניסת החוזר לתוקפו, החברה מאפשרת לאזרחים ותיקים להגיש תביעה בעל פה (לרבות טופס הגשת תביעה), תוך צמצום נטל מילוי והשלמת המסמכים הנדרשים להגשה.

בנוסף, במקרה של ביצוע פעולות משמעותיות מסוימות בתיק, נציגי החברה יוצרים קשר טלפוני עם התובעים, להשלמת הטיפול.

לעניין מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור של אזרחים ותיקים, הותאם משך הזמן למתן מענה ל- 21 ימים ממועד קבלת הפנייה (במקום 30 ימים).

פניות ציבור

בהתאם למדיניות השירות לאזרחים ותיקים עומדים זמני המענה לפניות הציבור שהוגשו על ידי אזרחים ותיקים ל- 21 ימים מהיום שבו התקבלו.